

# Association canadienne pour la santé mentale Section d'Ottawa

## Rapport annuel 2016-2017



Association canadienne  
pour la santé mentale  
Ottawa  
*La santé mentale pour tous*

# Message du président et du directeur général

Le 31 mars 2017, la Section d'Ottawa de l'Association canadienne pour la santé mentale terminait sa 64e année d'activité. Les tendances qui étaient évidentes l'année dernière se sont poursuivies et ont entraîné une augmentation des services et de la dotation, une simplification de la gouvernance et de la gestion, le maintien de l'impact communautaire et un rendement exceptionnel.

La santé et la maladie mentale demeurent des enjeux importants pour les canadiens et canadiennes, car la portée et l'ampleur des problématiques qui s'y rattachent deviennent de plus en plus évidentes. Nous constatons un engagement croissant envers une offre accrue de services pour répondre à l'augmentation des demandes. Nous sommes témoins d'une meilleure compréhension et d'une moins grande stigmatisation des personnes atteintes d'une maladie mentale. Bien qu'il s'agisse là de signes encourageants, il faut selon nous maintenir notre lancée puisque le besoin n'a jamais été aussi grand ni le parcours aussi prometteur.

La Section d'Ottawa de l'ACSM a déployé d'importants efforts pour offrir les meilleurs services possibles au sein d'un système plus intégré et plus convivial. Nous avons élargi les partenariats existants et mis au point de nouvelles façons de travailler ensemble. Des systèmes de données mieux intégrés, un accès plus ouvert aux services et une plus grande collaboration entre les organismes et entre la direction et les intervenants sont tous d'incroyables promesses d'avenir.

Financièrement, nous affichons un léger déficit pour l'année, notre premier en six ans. Celui-ci découle de changements imprévisibles dans les pratiques des bailleurs de fonds. Bien que les répercussions ne soient pas très importantes pour l'instant, elles annoncent des problèmes sur lesquels il faudra se pencher plus tard. La Section d'Ottawa de l'ACSM, comme bien d'autres organismes, est coincée entre le soutien financier fixe des bailleurs de fonds et les coûts qui, inévitablement, augmentent.

Nous avons entrepris des projets de recherche et d'évaluation dans différents secteurs et nous avons mené des « évaluations de la fidélité » périodiques. Un engagement continu à offrir ce qu'il y a de mieux en matière de soutien, de formation et de perfectionnement du personnel à tous les niveaux s'ajoute à ce processus.

La Section d'Ottawa de l'ACSM jouit des conseils et de la sagesse des membres engagés de la communauté qui forment son Conseil. Leur travail passe souvent inaperçu, mais leurs perspectives et leur vision stratégique servent de boussole à notre organisme. Cette année, ils ont consacré un nombre d'heures exceptionnel à revoir et à améliorer leurs pratiques et politiques, permettant ainsi une gouvernance plus efficace et ciblée.

Nos clients méritent une place toute particulière dans le présent rapport. Ils sont la raison pour laquelle nous existons; ils encouragent et inspirent notre travail. Nous puisons quotidiennement notre énergie dans la force et la détermination de nos clients souvent confrontés à d'importants défis. Beaucoup de clients offrent aussi du soutien aux autres, poussant ainsi l'adage « donner au suivant » au-delà des mots.



Notre environnement de travail à la Section d'Ottawa de l'ACSM est remarquable. Les fondements de notre organisme reposent sur notre engagement envers l'excellence, l'effort omniprésent d'améliorer les choses et d'apprendre, le soutien mutuel et le respect sincère de l'autre. À tous les niveaux, le personnel assume un rôle de leadership dans le maintien de la qualité de notre travail. Nous sommes extrêmement fiers de faire partie de cet organisme et sincèrement reconnaissants envers tous ceux qui travaillent à desservir notre collectivité.

Le tout respectueusement soumis.



Martin Vervoort  
Président



Tim Simboli  
Directeur général



*Je profite de l'occasion pour remercier M. Vervoort pour son leadership et la mise à profit de ses talents durant son mandat de président du Conseil. Il a été une aide constante et un guide judicieux pour le Conseil, l'organisme et moi-même. – Tim Simboli*



## Conseil d'administration

### Bureau

Président : Martin Vervoort  
Vice-président : Bryan Allsopp  
2e vice-présidente : Brenda Morris  
Trésorier : Denis Trottier  
Secrétaire bénévole : Samir Bhatnagar\*  
Membre à titre individuel : Courtney Régimbald

### Directeur général

Tim Simboli

### Membres du Conseil

Deborah Andrews  
Tamzin Cathers  
Nabanita Giri  
John James  
Claude Lurette  
Deirdre Moore  
Carol Silcoff  
Kathleen L. Terroux

\*a démissionné durant l'année

# Services directs

## Services de soutien communautaire en santé mentale (SSCSM)

**2 580** personnes ont fait appel à nos services d'information et d'aiguillage

### Gestion de cas

La Section d'Ottawa de l'ACSM coordonne les Services de soutien communautaire en santé mentale (SSCSM) dans la région de Champlain, donnant ainsi un point d'accès central à la gestion de cas intensive (GCI).

Ce consortium tente d'offrir un accès à la GCI ciblé par programme, adapté à la langue et à la culture des personnes aux prises avec une maladie mentale grave et persistante. Il tente aussi de favoriser la continuité des services, d'accroître l'autonomie et d'enrichir la qualité de vie.

### Admission centrale aux SSCSM

- 371** Usagers en attente de GCI offerte par les SSCSM
- 244** Demandes de service reçues
- 113** Usagers transférés à la GCI
- 22** Usagers transférés aux programmes de repérage actif de l'ACSM

### Autres partenaires des SSCSM

ACSM Champlain Est  
Hôpital régional de Pembroke  
Centre de santé communautaire de North Lanark

### Gestion de cas intensive des SSCSM

- 594** Section d'Ottawa de l'ACSM
- 217** La Corporation Salus d'Ottawa
- 203** Montfort Renaissance
- 126** Centre de santé communautaire Côte-de-Sable
- 84** Projet Upstream
- 28** Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway
- 30** Centre de santé communautaire Somerset Ouest
- 11** Centre de santé mentale Royal Ottawa

**1 293** Nombre total d'usagers desservis

### Programme Visages familiers

Le programme *Visages familiers*, qui propose de l'aide à la navigation dans le système aux personnes utilisatrices des services d'urgence, a offert du soutien à **1 232 personnes**. De ce nombre, **219 personnes** ayant besoin de soutien à long terme ont été aiguillées et ont reçu le soutien de l'équipe de gestion de cas transitionnelle en milieu hospitalier.



## Services de repérage actif

### Repérage actif en milieu judiciaire

L'équipe d'intervention en milieu judiciaire a fourni des services à **205 personnes** qui avaient des démêlés avec le système de justice, à la demande du *Tribunal de la santé mentale* et de membres de la communauté.

### Repérage actif en milieu hospitalier

L'équipe d'intervention en milieu hospitalier a soutenu **169 personnes** lors de leur congé de l'hôpital pour réintégrer la communauté.

### Repérage actif en matière de logement

L'équipe d'intervention en logement a aidé **212 personnes** vivant dans l'itinérance à obtenir et à garder un logement permanent.

### Heures de service prolongées

Le personnel des heures de service prolongées a établi **1 606 contacts** et rencontré **336 personnes** au cours de l'année.

### Logement

La Section d'Ottawa de l'ACSM a hébergé des clients et d'anciens clients dans **36** de ses condominiums.

Un supplément au loyer a été fourni à **226 clients** de l'ACSM et à 46 clients des SSCSM.

Notre partenariat avec le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable a permis de fournir un supplément de loyer à **90 autres personnes** sans-abris et aux prises avec des troubles de toxicomanie.

## Services spécialisés

Nos infirmières autorisées et infirmières praticiennes ont travaillé avec **243 clients** et membres du personnel pour promouvoir le mieux-être mental et physique, la réadaptation et le rétablissement.

Les équipes de soins infirmiers et de troubles concomitants ont offert des services de thérapie de remplacement de la nicotine et du soutien au renoncement au tabac à **78 personnes** dans le cadre de **259 consultations** (grâce au programme STOP financé au niveau provincial). Le programme de thérapie comportementale dialectique a pour sa part permis d'aider **85 personnes** ayant de la difficulté à gérer leurs émotions.

## Programme de traitement des troubles concomitants

Ce programme à l'intention des clients aux prises avec des troubles concomitants de santé mentale et de toxicomanie fonctionne grâce à une entente d'achat de services conclue avec des organismes communautaires de traitement des dépendances.

En 2016-2017, **457 clients** ont bénéficié d'un traitement intégré. La thérapie cognitive comportementale pour l'état de stress post-traumatique (ESPT) et les dépendances, le renoncement au tabac et les activités de groupe visant à développer les habiletés sociales comptent parmi les activités du programme.

## Services pour les personnes ayant un double diagnostic

Les Services pour les personnes ayant un double diagnostic sont bilingues et s'adressent aux personnes présentant une déficience intellectuelle agencée à une maladie mentale. Ces services collaborent avec d'autres fournisseurs de services pour offrir une clinique psychiatrique.

En 2016-2017, **78 personnes** ont reçu des services directs et plus de **259** ont obtenu une consultation. Deux membres du service de courtage ont offert du soutien à **33 personnes** et deux membres du service de courtage en milieu judiciaire ont offert du soutien à **30 personnes** ayant des démêlés avec la justice.

# Éducation et mobilisation communautaire

La Section d'Ottawa de l'ACSM travaille à l'éducation de la collectivité d'Ottawa pour accroître la sensibilisation à la santé mentale et à la maladie mentale. Elle vise également l'offre de formation dans un nombre de secteurs, dont la santé, la santé mentale, les services sociaux et l'éducation.

L'équipe d'éducation et de mobilisation communautaire continue d'offrir aux personnes qui ont une expérience vécue de la maladie mentale l'occasion d'être bénévoles dans le cadre de notre programme *Partenaires vers l'avenir*, de tenir des kiosques et de faire des présentations sur leur expérience personnelle et sur la sensibilisation à la santé mentale. En 2016-2017, **20** bénévoles ont consacré **455** heures à ces activités.

Durant l'année scolaire 2016-2017, dans le cadre du programme *Parlons de la maladie mentale (TAMI)*, **12 présentateurs** ayant une expérience vécue de la maladie mentale ont pris la parole devant **61 classes** du secondaire dans trois conseils scolaires, pour un total de **1 203** élèves. Malheureusement, ce programme qui connaissait un grand succès a été suspendu en 2017 en raison d'un manque de financement.

Pendant la Semaine de la santé mentale 2016, nous avons parrainé *How to Avoid Getting Dementia*, un déjeuner-causerie avec présentation du Dr Andrew Wiens auquel ont assisté **90 participants**. Nous avons également parrainé « The Waiting Room », une pièce de théâtre de la troupe Creative

Well Theatre Project, écrite et interprétée par des membres du groupe Psychiatric Survivors of Ottawa. Soixante personnes y étaient présentes. Pour la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales, Stéphane Grenier a présenté un atelier bilingue intitulé « La santé mentale en milieu de travail : comment avons-nous pu ignorer ce qui est si évident? ». L'auditoire comptait **88 personnes**.

Les personnes ayant une expérience vécue de la maladie mentale et leurs proches contribuent à l'organisme dans le cadre du Comité de participation des usagers. Ils font ainsi part de leurs opinions sur des questions importantes, aident à l'élaboration et à l'évaluation des nouveaux programmes et services, suivent des formations pour parfaire leurs compétences et leur leadership et fournissent du soutien à leurs pairs. Le groupe a aussi produit des vidéos et travaille actuellement à l'établissement d'un site Web pour les usagers.

Notre bulletin électronique trimestriel *Sains d'esprit* fournit de l'information sur les possibilités de formation et les ressources que nous offrons, sur les événements et sur les questions d'actualité.

Par l'entremise de la *Coalition pour la prévention du suicide d'Ottawa*, nous avons appuyé et coordonné des activités liées à la prévention du suicide, à l'intervention et au soutien post-suicide. Nous avons également fourni de la formation et des conseils sur la sécurité se rattachant à la préparation d'événements et au signalement d'un suicide.

## Philosophie « Logement d'abord » de l'ACSM

L'ACSM compte parmi les premiers à avoir adopté le modèle « Logement d'abord » dans les années 1990. Cette approche bien documentée et fondée sur des données probantes repose sur cinq principes.

- Accès immédiat à un logement sans conditions relatives à l'état de préparation
- Choix du client et autodétermination
- Orientation vers le rétablissement
- Services de soutien personnalisés et axés sur la personne
- Intégration sociale et communautaire

En 2012, l'ACSM a effectué une évaluation de la fidélité de ses pratiques liées au modèle « Logement

d'abord ». Sa fidélité ayant été reconnue comme étant « extrêmement forte » quand des suppléments au loyer sont disponibles, l'ACSM « se conforme vraiment au modèle Logement d'abord ».

On compte parmi les réussites du programme une diminution de l'hospitalisation, de l'incarcération, du séjour dans les refuges et du syndrome « d'accord, mais pas dans ma cour », ainsi qu'une augmentation de la stabilisation, de l'accès aux services, de leur utilisation avec soutien et de la qualité de vie.

L'ACSM met actuellement au point une communauté de pratique pour le modèle « Logement d'abord » avec ses partenaires des SSCSM à Ottawa.

# Formation



.....

*Tant à titre de bénévole que d'employé, j'utilise les compétences acquises dans le cadre de l'atelier ASIST dans presque toutes les situations de crise. Merci pour ce programme qui permet de changer des vies. – Participant de l'atelier ASIST*

.....



Notre programme de formation continue à se développer en tant qu'entreprise à vocation sociale. Nous utilisons maintenant Eventbrite pour l'inscription électronique. Nous avons rempli la plupart des formations offertes cette année et avons même souvent tenu des listes d'attente. Nous continuons de mettre au point des formations en français et de discuter avec nos partenaires communautaires pour répondre aux besoins de formation des organismes francophones.

**Deux cent vingt-cinq (225)** personnes ont participé à **dix** ateliers d'introduction à l'entretien motivationnel. L'atelier fut offert à Ottawa pour la première fois en français en collaboration avec l'Équipe communautaire de traitement intensif (ECTI) de l'Hôpital Montfort.

**Cinquante-deux (52)** personnes ont participé à **trois séances** de l'atelier *Entretien motivationnel*, niveau avancé, dont celle offert au Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway, un important partenaire communautaire

**Quatre-vingt-cinq (85)** participants ont été formés lors de **quatre** ateliers sur le *traitement intégré des troubles concomitants*. Une de ces séances a été offerte en français à La Sarre, Québec, par l'entremise du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) dans le cadre de ses efforts d'intégration des services de santé mentale et de traitement des dépendances. Une autre s'est tenue à l'Î.-P.É. avec l'organisme Lennox Island Shelter Services.

**Trente-quatre (34)** personnes ont été formées dans le cadre de notre nouvel atelier *Incorporating DBT Fundamentals into your Clinical Practice*.

**Vingt-quatre (24)** personnes ont été formées dans le cadre de notre nouvel atelier *DBT for Persons with Substance Use Disorder and Interpersonal Hypersensitivity*.

**Soixante-quinze (75)** personnes ont reçu une formation sur les *mythes et les réalités entourant la maladie mentale* dans le cadre de **13** ateliers.

**Cinq cent soixante (560)** personnes ont été formées dans le cadre de 23 ateliers *ASIST (Applied Suicide Intervention Skills Training)*.

**Trois cent quarante (340)** personnes ont été formées dans le cadre de **14** ateliers *safeTALK* et *suicideTALK* et d'un panel sur la prévention du suicide; **huit** ont reçu la formation de formateurs *safeTALK*.

**Sept cent soixante (760)** personnes ont participé à **28** ateliers sur *La santé mentale au travail*.

**Deux cents personnes (200)** ont assisté à des présentations générales de sensibilisation à la santé mentale



.....

*Cours exceptionnel, très engageant, avec d'excellentes vidéos et les meilleures formatrices qui soit. Merci!*

.....



# Faits saillants

## Une incroyable collectrice de fonds!

En se rasant la tête à la mémoire de sa sœur, Felicia Mazerolle a amassé **2 379,98 \$** pour la Section d'Ottawa. Un million de fois merci!



## Témoignage d'un engagement réussi

Dans le cadre d'un nouveau projet pilote, la Section d'Ottawa de l'ACSM fait équipe avec La Mission d'Ottawa pour travailler avec 12 résidents de longue date dans les refuges auprès desquels les services communautaires et sociaux n'ont pas été en mesure de s'engager. Robyn Henderson, intervenante de l'équipe d'intervention en logement de l'ACSM, passe une grande partie de son temps auprès des résidents de La Mission d'Ottawa et développe avec eux des relations qui permettent l'obtention d'un logement sécuritaire, sécurisant et abordable dans la communauté. Elle peut d'ailleurs travailler avec tous les clients jusqu'à un an après leur installation dans un logement. Plusieurs ont déjà bénéficié du programme.



CMHA Housing Outreach Worker Robyn Henderson and Jordanna Marchand of the Ottawa Mission

Selon Robyn, « Il est important pour moi de respecter le processus d'engagement, puisqu'il faut du temps pour bâtir la confiance et la maintenir.

L'accent mis sur le développement des relations crée un espace dans lequel les clients peuvent discuter, recevoir du soutien pour les choses les plus importantes pour eux et leur donner un sens. »

Ken, un des clients de Robyn, était devenu itinérant en octobre 2009 suite à un événement imprévu. Voici son témoignage.



*Devenir sans-abri a été une expérience traumatisante. Il m'a fallu beaucoup de temps pour m'adapter à mon nouvel environnement. Cela a été pénible très longtemps. Puis, j'ai lâché prise.*

*Avant, j'aimais être sociable et parler à tout le monde. Quand je suis devenu itinérant, j'étais très renfermé et j'avais de la difficulté à converser. J'étais devenu méfiant.*

*Quand Robyn m'a approché pour me parler de certaines avenues à explorer, je doutais que quelqu'un puisse réellement m'aider. Mais elle était très positive et les choses ont progressé petit à petit. Elle m'a aidé à m'ouvrir un peu, puisque j'avais dressé un mur autour de moi. Son approche n'était pas uniquement celle d'une personne qui offre des services, mais plutôt une forme d'interaction sociale. Elle était honnête avec moi et je ne voyais pas de motifs cachés. Je me suis mis à penser que les choses pourraient être mieux qu'elles ne l'étaient depuis bien longtemps. Puis, tout a pris sa place. Cela m'a incroyablement aidé au niveau de la confiance.*

*De bonnes choses se passaient au fur et à mesure que notre relation se développait. Robyn m'a aidé à obtenir un logement, un médecin de famille, des pièces d'identité, des lunettes, l'accès au POSPH, un laissez-passer d'autobus et à faire mes impôts. J'ai d'ailleurs utilisé mon remboursement d'impôt pour meubler mon appartement.*

*Il m'arrive encore de me sentir seul, mais je fais des mots croisés, je joue de la guitare, je fais du vélo et d'autres activités pour apprivoiser la solitude. Je n'ai qu'une neuvième année, mais j'apprends de nouvelles choses chaque jour. J'aimerais continuer avec Robyn, mais c'est un programme à court terme. Je l'aime beaucoup pour tout ce qu'elle m'a aidé à accomplir. Il m'arrive encore de me sentir seul, mais il s'agit d'une solitude plus heureuse.*



# Association canadienne pour la santé mentale, Section d'Ottawa

## Vision

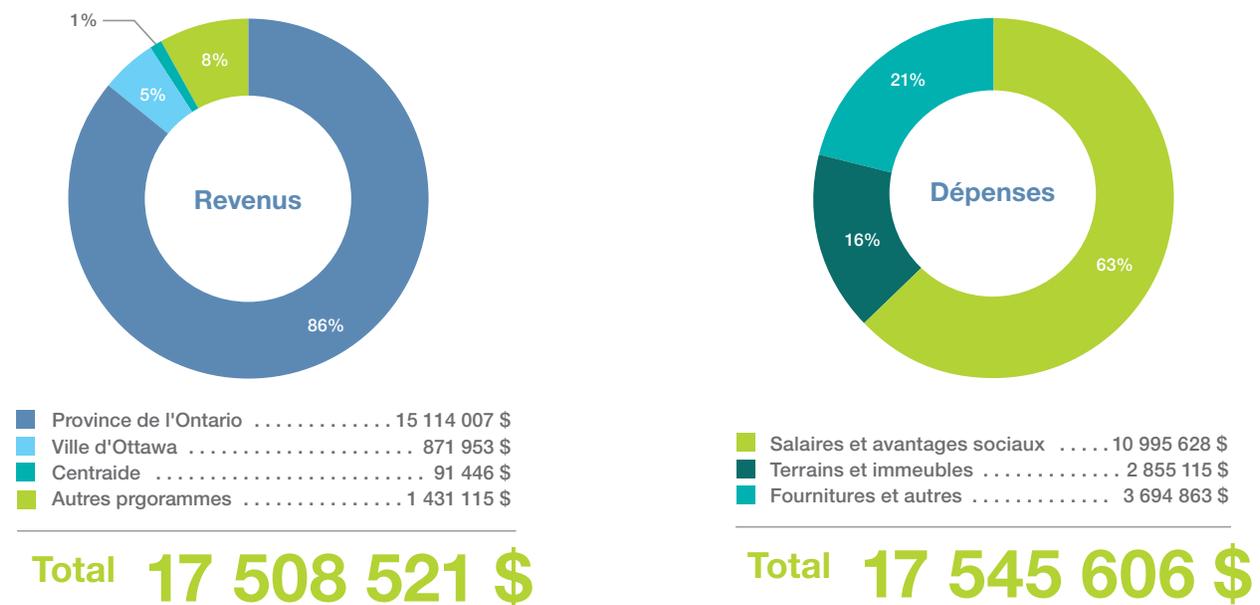
Nous travaillons à créer une communauté qui valorise la dignité humaine, la santé mentale et le mieux-être de chaque personne.

## Mission

Notre mission consiste à :

- offrir des services fondés sur des données probantes aux personnes aux prises avec une maladie mentale grave;
- favoriser une santé mentale positive pour l'ensemble de la population; et,
- promouvoir un système intégré de services de santé mentale en collaboration avec les usagers, les familles, les fournisseurs de services et les autres parties concernées.

## Renseignements financiers



État des recettes et dépenses du 1<sup>e</sup> avril 2016 au 31 mars 2017  
 Les états financiers vérifiés sont disponibles sur demande.

## Merci à tous ceux qui nous appuient

Le précieux travail de la Section d'Ottawa de l'ACSM dans notre collectivité ne serait pas possible sans les compétences, les talents et l'expérience de vie que mettent à profit de nombreux bénévoles dévoués. Merci!



**Association canadienne  
pour la santé mentale**  
Ottawa  
*La santé mentale pour tous*

**Association canadienne pour la santé mentale,  
Section d'Ottawa**

[www.ottawa.cmha.ca](http://www.ottawa.cmha.ca) | [f](https://www.facebook.com/CMHAOttawa) CMHAOttawa | [t](https://twitter.com/CMHAOttawa) @CMHAOttawa

**Contactez-nous**

1355 rue Bank, pièce 301  
Ottawa, ON K1H 8K7

Téléphone: (613) 737-7791

TDD: (613) 737-9480

Courriel: [general@cmhaottawa.ca](mailto:general@cmhaottawa.ca)

